



1

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**  
**Khoa Du lịch**  
**Bộ môn Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần: **QUẢN TRỊ KINH DOANH HÃNG LỮ HÀNH**

- Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ KINH DOANH HÃNG LỮ HÀNH**

- Tiếng Anh: **TOUR OPERATION MANAGEMENT**

Mã học phần: TOM349

Số tín chỉ: 3 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Không

**2. Mô tả học phần:** Học phần cung cấp cho người học kiến thức và kỹ năng về khái niệm, vai trò của lữ hành, sản phẩm của kinh doanh lữ hành, thị trường khách của hãng lữ hành; xem xét mối quan hệ giữa các nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành, cách thức đàm phán, làm việc với các đơn vị kinh doanh liên quan; những nguyên tắc xây dựng mô hình tổ chức hãng lữ hành, cách tiếp cận và phương pháp xây dựng mô hình tổ chức cho hãng lữ hành, chức năng và phạm vi trách nhiệm của một số phòng ban cơ bản trong doanh nghiệp lữ hành; tổ chức xúc tiến hỗn hợp chương trình tour và tổ chức bán chương trình tour.

**3. Mục tiêu:** Cung cấp các kiến thức, kỹ năng để người học có khả năng phân tích, nhận định, đánh giá hoạt động quản trị trong doanh nghiệp lữ hành; biết được hoạt động kinh doanh lữ hành thế giới và Việt Nam; biết cách xây dựng mối quan hệ với các nhà cung cấp; có khả năng xác định và xây dựng các loại chương trình du lịch; nâng cao năng lực quản lý, quản trị nguồn nhân lực và tổ chức hoạt động xúc tiến trong doanh nghiệp lữ hành khi làm việc sau này.

**4. Chuẩn đầu ra (CLOs):** Sau khi học xong học phần, người học có thể:

a) Nhận diện lịch sử hình thành, các xu hướng phát triển ngành lữ hành, các tổ chức quốc tế về lữ hành, cơ cấu tổ chức, các nhà cung cấp, các hoạt động xúc tiến và quản lý chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp lữ hành;

b) Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức, quản trị nguồn nhân lực, quản lý chất lượng sản phẩm trong kinh doanh lữ hành.

c) Phân tích và xử lý các tình huống phát sinh trong kinh doanh lữ hành (đối tác, nội tại doanh nghiệp, hợp đồng...)

d) Phân tích các đặc điểm chương trình du lịch, các hoạt động xúc tiến và chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp lữ hành. Từ đó, tư vấn và thiết kế các chương trình du lịch phù hợp.

e) Xây dựng kế hoạch thành lập và vận hành một doanh nghiệp lữ hành.

**5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành:**

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a						X				

b						X				
c						X	X		X	
d						X		X		
e						X	X	X	X	X

## 6. Nội dung:

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	
			LT	TH
1	Khái quát chung về kinh doanh lữ hành và doanh nghiệp lữ hành	a	10	0
1.1	Sơ lược về sự hình thành và phát triển du lịch thế giới và Việt Nam			
1.2	Các tổ chức quốc tế về lữ hành			
1.3	Vai trò của kinh doanh lữ hành			
1.4	Định nghĩa và phân loại kinh doanh lữ hành			
1.5	Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành			
2	Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành	a, b, c, d	8	0
2.1	Khái niệm cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành			
2.2	Các nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp lữ hành			
2.3	Các mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu trong doanh nghiệp lữ hành			
2.4	Quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp lữ hành			
3	Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	a, b, c	8	0
3.1	Định nghĩa, vai trò, phân loại của các nhà cung cấp đối với doanh nghiệp lữ hành			
3.2	Các kênh phân phối sản phẩm trong du lịch			
3.3	Các hình thức quan hệ của doanh nghiệp lữ hành với nhà cung cấp			
3.4	Một số vấn đề trong quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành			
4	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói	b, d	8	0
4.1	Định nghĩa và phân loại chương trình du lịch			
4.2	Giới thiệu một số chương trình du lịch tiêu biểu			
5	Tổ chức xúc tiến các chương trình du lịch	a, b, c, d	5	0
5.1	Khái niệm xúc tiến hỗn hợp			
5.2	Hoạt động quảng cáo chương trình du lịch			
5.3	Hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng			
5.4	Hoạt động khuyến khích, thúc đẩy tiêu thụ, khuyến mãi và khuyến mại			
5.5	Hoạt động bán hàng trực tiếp			
6	Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	a, b, c, d	6	0
6.1	Khái niệm chất lượng sản phẩm lữ hành			
6.2	Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm lữ hành			

6.3	Đánh giá chất lượng sản phẩm của DNLH			
-----	---------------------------------------	--	--	--

### 7. Phương pháp dạy học:

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng	1,2,3,4,5,6	a, b, c, d
2	Tổ chức học tập theo nhóm	3,4,5,6	a, b, c, d
3	Nghiên cứu tình huống	2	a, b, c, d
4	Giảng dạy thông qua thảo luận	1	a

### 8. Đánh giá kết quả học tập:

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a, b, c, d	30%
2	Thi giữa kỳ	a, b, c, d	20%
3	Thi cuối kỳ	a, b, c, d	50%

### 9. Tài liệu dạy học:

TT.	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Nguyễn Văn Mạnh, Phạm Hồng Chương	Giáo trình Quản trị kinh doanh lý hành	2009	ĐH KTQD	Thư viện	x	
2	Đoàn Nguyễn Khánh Trân	Bài giảng Quản trị kinh doanh hằng lý hành			Thư viện	x	
3	Jacqueline Holland & David Leslie	Tour Operators and Operations development, management and responsibility	2017	CPI Group (UK) Ltd, Croydon, India	Giảng viên		x

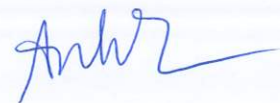
Ngày cập nhật: 10/11/2022

**CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN**  
(Ký và ghi họ tên)



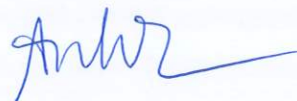
**Đoàn Nguyễn Khánh Trân**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**  
(Ký và ghi họ tên)



**Ninh Thị Kim Anh**

**TRƯỞNG BCN CTĐT**  
(Ký và ghi họ tên)



**Ninh Thị Kim Anh**

